

ÄRENDEHANTERING OCH KUNDSUPPORT

– kundrelationer som ger resultat

- så skapar du kommunikation som bygger relationer
- reklamationen – en möjlighet
- verktygen du behöver för att lösa kundens problem

Att skapa och behålla goda kundrelationer fordrar kompetens. Rätt attityd samt bra verktyg och rutiner för ärendehantering är grunden i bra kundvård. Att vara lyhörd för kundens problem och finna kreativa lösningar effektiviserar kommunikationen och skapar nöjda kunder.

Den här kursen ger dig kunskaper om hela processen i kundsupporten, från första kontakt till din återkoppling. Fokus ligger på hur du genom god kommunikation skapar goda kundrelationer. Du lär dig även hur du på ett effektivt och tydligt sätt kan dokumentera ärendet i ett ärendehanteringssystem.

Kursen vänder sig till dig som arbetar med att lösa kunders problem via vägledning och rådgivning, per telefon eller e-post.

Nästa kursstart är den 30 maj 2012 i Stockholm. Du kan boka dig på vår hemsida www.foretagsuniversitetet.se eller ringa 08-600 62 00.

Boka direkt:

foretagsuniversitetet.se/1465

För personlig rådgivning ring:
08-600 62 00 eller mejla
kurs@foretagsuniversitetet.se.

Dag 1

- 09.45 Kaffe med samling
- 10.00 **Vad är bra kundsupport?**
- vem är min kund?
 - nöjd kund/nöjd medarbetare/nöjt företag
 - arbetsuppgifter
 - organisation
 - stress och prioritering
- Kunden tar kontakt**
- kunden tar kontakt via e-post, telefon eller brev
 - krav på information
 - aktivt lyssnande
- 12.30 Lunch
- 13.30 **Klariägga problemet**
- kunddialogen
 - frågeteknik (SPINK)
 - skriva svar i form av e-post till kunder
 - övningar
- Ärendehantering**
- olika datasystem
 - effektiv användning av information
 - dokumentera ditt ärende enkelt och förståeligt i ett system för ärendehantering
- 17.00 Avslutning dag 1

Dag 2

- 09.00 **Kommunicera med kunden**
- personkännedom – sociala stilar
 - missnöjda och arga kunder
 - försvarsmekanismer
 - muntlig dialog med den svåra kunden
 - förhandling
- Lösa problemet**
- bemöta invändningar
 - lyssna, vägleda och ge goda råd
 - sammanfattningsteknik
 - kundsamtal – praktiska övningar med feedback
 - användning av ärendehanteringsstödet i den muntliga dialogen
 - dokumentera ärendets lösning i ärendehanteringsstödet
- 11.30 Lunch
- 12.30 **Återkoppla till kunden och internt**
- rutiner för återkoppling till kunden
 - rutiner för återkoppling internt
 - registrera
 - praktikfall
- Sammanfattning**
- 16.00 Kursavslutning

Ärendehantering och kundsupport, 2 dagar

Datum	Ort	Kursavgift
30-31 maj 2012	Stockholm	12 800
24-25 oktober 2012	Stockholm	12 800

Stockholm, Globen City, Arenavägen 61. Hotellrum på Quality Hotel Globe kan bokas till reducerat pris. Telefon 08-686 63 00. www.globehotel.se

Tider, 10.00-17.00 första dagen och 09.00-16.00 andra dagen.

I kursavgiften ingår kursdokumentation, luncher samt för- och eftermiddagskaffe. Moms tillkommer.

Deltagare

Medarbetare i kundtjänst/helpdesk, callcenterpersonal och andra som löser kundens problem via vägledning och rådgivning.

Mål

Målet är att ge kunskaper som behövs för att

- lösa kundens problem så att kunden blir nöjd och fortsätter att vara kund
- med hjälp av god kommunikation skapa goda och lönsamma kundrelationer
- skiftligt dokumentera ärendets lösning i ett ärendehanteringssystem
- effektivisera kundsupportarbetet med hjälp av en genomtänkt process.

Metod

Teori varvas med praktiska övningar, diskussioner och erfarenhetsutbyte.

Kursledare

Eva Björklund

Bokning och rådgivning

För bokning ring 08-600 62 00 eller skicka e-post till bokning@foretagsuniversitetet.se.

För information och kursrådgivning ring 08-600 62 00 eller skicka e-post till kurs@foretagsuniversitetet.se.

